

**KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI PLAZA KECAMATAN
GAMBUT**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)

Program Studi Ilmu Pemerintahan

NOOR FITRIA ZHAFIRAH

2210413220038



Program Studi Ilmu Pemerintahan

KEMENTRIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BANJARMASIN

2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI PLAZA KECAMATAN GAMBUT

- A. Nama Mahasiswa : Noor Fitria Zhafirah NIM : 2210413220038
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai (A) dalam ujian mempertahankan skripsi
Tingkat Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan
Ilmu
Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 09 Juli 2026
- C. Tim Penguji:

a. Ketua

Farah Qubayla, S.I.P., M.P.S
NIP. 19901220 201903 2 015

(.....)

b. Sekretaris

Dr. Gazali Rahman, S.Sos., M.Si
NIP. 19710530 199802 1 001

(.....)

c. Anggota

Drs. H. Apriansyah, M.Si
NIP. 19670408 199303 1 003

(.....)

Banjarmasin, 13 Juli 2026
Ketua Pembimbing

Farah Qubayla, S.I.P., M.P.S
NIP. 19901220 201903 2 015

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat

Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si
NIP. 197104201999031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN PEMERINTAHAN
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal 09 bulan Juli tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2260/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 01 Juli 2026 untuk menguji Skripsi :

Nama : Noor Fitria Zhafirah
NIM : 2210413220038
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Terhadap Pelayanan Publik di Plaza Kecamatan Gambut
Tempat Ujian : Ruang Sidang 1 Gedung Lama Fisip ULM
Waktu Ujian : 11.00 Wita – Selesai
Nilai : **84 (A)**
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

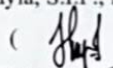
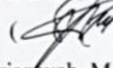
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 09 Juli 2026

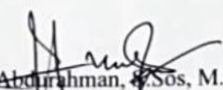
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Noor Fitria Zhafirah

1. Ketua : Farah Qubayla, S.I.P., M.P.S
()
2. Sekretaris : Dr. Gazali Rahman, S.Sos., M.Si
()
3. Anggota : Drs. H. Apriansyah, M.Si
()

Mengetahui/membenarkan :
Ketua Jurusan Pemerintahan
Program Studi Ilmu Pemerintahan


Husein Abdurrahman, S.Sos, M.Si
NIP 197111031999031002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Noor Fitria Zhafirah
NIM : 2210413220038
Tempat Tanggal Lahir : Banjarmasin, 29 Nopember 2003
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Lambung Mangkurat

Saya yang menyatakan yang sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini yang berjudul “Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Terhadap Pelayanan Publik Di Plaza Kecamatan Gambut” merupakan hasil penelitian yang saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya.

Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi dari ketidakbenaran pernyataan tersebut. Hal-hal yang terkait dengan teknis penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan Karya Tulis Ilmu Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 06 Agustus 2026



NIM 2210413220038

ABSTRAK

Noor Fitria Zhafirah, 2210413220038, *Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Terhadap Pelayanan Publik di Plaza Kecamatan Gambut*. Dibimbing oleh Farah Qubayla.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa puas masyarakat terhadap pelayanan publik di Plaza Pelayanan Publik Kecamatan Gambut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data. Informan penelitian terdiri dari Koordinator Prokja Sistem dan Informasi DPMPTSP, Staf Penata Layanan DPMPTSP, Koordinator harian Plaza Pelayanan Publik Kecamatan Gambut serta masyarakat pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di Plaza Pelayanan Publik Kecamatan Gambut berada pada kategori cukup memuaskan. Kepuasan tersebut dianalisis menggunakan teori Dutka (1994) yang terdiri dari empat atribut pembentuk kepuasan, yaitu *guarantee or warranty* (jaminan pelayanan), *delivery* (layanan), *complain handling* (penanganan keluhan), dan *resolution of problem* (penyelesaian masalah) serta didukung oleh Prinsip Standar Pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Plaza Pelayanan Publik Kecamatan Gambut telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan sebagian besar masyarakat melalui adanya kepastian pelayanan, komunikasi pelayanan yang baik, mekanisme penanganan keluhan, serta upaya penyelesaian masalah yang dilakukan oleh petugas. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti gangguan sistem pelayanan, keterbatasan sarana pendukung berupa ketersediaan blanko dokumen, serta belum optimalnya penyebarluasan informasi mengenai mekanisme pengaduan kepada masyarakat.

Penelitian ini merekomendasikan agar Plaza Pelayanan Publik Kecamatan Gambut meningkatkan kesiapan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, mengoptimalkan penyebarluasan informasi serta mekanisme pengaduan kepada masyarakat, dan terus mengembangkan inovasi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi serta pelayanan jemput bola (*mobile service*). Selain itu, Pemerintah Kabupaten Banjar perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui evaluasi serta inovasi pelayanan secara berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Plaza Pelayanan Publik, Kecamatan Gambut

ABSTRACT

Noor Fitria Zhafirah, 2210413220038, *Public Satisfaction of Service Users with Public Services at the Gambut District Plaza. Supervised by Farah Qubayla.*

The purpose of this study was to determine public satisfaction with public services at the Gambut District Public Service Plaza. This study employed a descriptive qualitative approach. Interviews, observation, and documentation were used to collect data. The informants included the Coordinator of the DPMPTSP System and Information Work Program, DPMPTSP Service Management Staff, the daily coordinator of the Gambut District Public Service Plaza, and community service users.

The results showed that service at the Gambut District Public Service Plaza was considered quite satisfactory. This satisfaction was analyzed using Dutka's (1994) theory, which consists of four attributes that shape satisfaction: guarantee or warranty, delivery, complaint handling, and problem resolution. This is supported by the Service Standard Principles based on Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Number 36 of 2012. The study concluded that public services at the Gambut District Public Service Plaza have been able to meet the needs and expectations of the majority of the public through service assurance, effective service communication, complaint handling mechanisms, and problem-solving efforts by officers. However, several obstacles remain, such as service system disruptions, limited supporting facilities in the form of document forms, and suboptimal dissemination of information regarding complaint mechanisms to the public.

This study recommends that the Gambut District Public Service Plaza improve the readiness of supporting facilities and infrastructure, optimize the dissemination of information and complaint mechanisms to the public, and continue to develop service innovations through the use of information technology and mobile services. In addition, the Banjar Regency Government needs to maintain and improve the quality of services through continuous evaluation and service innovation to increase public satisfaction.

Keywords: *Public Satisfaction, Public Services, Public Service Plaza, Gambut District*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas nikmat, pemberian, dan petunjuk-Nya, yang memungkinkan penulis menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **"Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Terhadap Pelayanan Publik di Plaza Kecamatan Gambut"**. Sholawat serta salam tak lupa juga dihaturkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta kerabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada keluarga tercinta, terutama kedua orang tua, yang selalu memberikan doa, dukungan moril dan materiil, serta menjadi sumber semangat dalam setiap fase perjalanan akademik penulis hingga skripsi ini terselesaikan.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat Bapak/Ibu/Saudara (i):

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Husein Abdurrahman, S.Sos., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat dan Dosen Penasehat Akademik.
4. Farah Qubayla, S.I.P., M.P.S., selaku Dosen Pembimbing peneliti yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
5. Dr. Gazali Rahman, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Penguji I yang memberikan saran dan masukan serta mengoreksi penulisan skripsi ini.
6. Drs. H. Apriansyah, M.Si., selaku Dosen Penguji II yang memberikan saran dan masukan serta mengoreksi penulisan skripsi ini

7. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah banyak membantu dalam bidang akademik maupun administratif.
8. Khairina, S.Sos., selaku Koordinator Prokja sistem Informasi dan Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Banjar.
9. Muhammad Heldy, S.M., selaku Penata Layanan DPMPTSP Kabupaten Banjar.
10. Ridho Ansyari, selaku Koordinator Harian Plaza Pelayanan Publik Kecamatan Gambut.
11. Informan-informan lain yang terlibat dalam penelitian.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat-Nya dan membalas semua amal kebaikan mereka. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi semua pihak yang berkepentingan.

Banjarmasin, Juli 2026

Penulis

Noor Fitria Zhafirah

2210413220038

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR BAGAN.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Relevansi Penelitian dengan Ilmu Pemerintahan	17
2.3 Pelayanan Publik	18
2.4 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan	26
2.5 Kerangka Pemikiran	32
BAB III.....	35
METODE PENELITIAN	35
3.1 Pendekatan Penelitian.....	35
3.2 Lokasi Penelitian	35
3.3 Tipe Penelitian.....	36
3.4 Informan Penelitian	37
3.5 Instrumen Penelitian.....	38
3.6 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	38
3.7 Teknik Analisis Data.....	40

3.8 Teknik Keabsahan Data	41
BAB IV	43
GAMBARAN UMUM	43
4.1 Gambaran Umum Kecamatan Gambut	43
4.1.1 Kondisi Geografis dan Wilayah Kecamatan Gambut	43
4.1.2 Visi dan Misi Kecamatan Gambut	44
4.1.3 Demografi Masyarakat Kecamatan Gambut.....	45
4.2 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Banjar	47
4.3 Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik Barokah	50
4.4 Gambaran Umum Plaza Pelayanan Publik Kecamatan Gambut	59
4.4.1 Lokasi Plaza Pelayanan Publik Kecamatan Gambut	61
4.4.2 Jenis Instansi dan Layanan di Plaza Pelayanan Publik Kecamatan Gambut.....	62
4.4.3 Sarana dan Prasarana Plaza Pelayanan Publik Kecamatan Gambut.....	64
BAB V	69
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
5.1 Hasil Penelitian.....	69
5.2 Kepuasan Masyarakat.....	70
5.2.1 <i>Guarantee or Warranty</i> (Jaminan Pelayanan)	70
5.2.2 <i>Delivery</i> (Layanan)	72
5.2.3 <i>Complain Handling</i> (Penanganan Keluhan)	75
5.2.4 <i>Resolution of Problem</i> (Penyelesaian Masalah)	79
5.3 Prinsip Standar Pelayanan	80
5.3.1 Prinsip Sederhana	80
5.3.2 Prinsip Konsisten	81
5.3.3 Prinsip Partisipatif.....	82
5.3.4 Prinsip Akuntabel.....	82
5.3.5 Prinsip Berkesinambungan	83
5.3.6 Prinsip Transparan	83
5.3.7 Prinsip Berkeadilan.....	84
5.4 Pembahasan	84
BAB VI	93

PENUTUP.....	93
6.1 Kesimpulan.....	93
6.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Instansi dan Jenis Pelayanan Plaza Pelayanan Publik Gambut...	7
Tabel 1. 2 Jumlah Masyarakat Pengguna Layanan	9
Tabel 4. 1 Data Jumlah Desa dan Kelurahan serta Penduduk Kecamatan Gambut	46
Tabel 4. 2 Jenis Instansi, Jenis Layanan, Jadwal Pelayanan, serta Jumlah Staf Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Barokah Kabupaten Banjar	53
Tabel 4. 3 Jenis Instansi, Jenis Layanan, dan Jumlah Staf Pelayanan di Plaza Pelayanan Publik Kecamatan Gambut	63

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	34
Bagan 4. 1 Susunan Organisasi DPMPTSP Kabupaten Banjar	48
Bagan 5. 1 Hubungan antara variabel kepuasan masyarakat indikator <i>guarantee or warranty</i> (jaminan pelayanan) dan prinsip standar layanan.....	86
Bagan 5. 2 Hubungan antara variabel kepuasan masyarakat indikator <i>delivery</i> (layanan) dan prinsip standar layanan.....	87
Bagan 5. 3 Hubungan antara variabel kepuasan masyarakat indikator <i>complain handling</i> (penanganan keluhan) dan prinsip standar layanan	88
Bagan 5. 4 Hubungan antara variabel kepuasan masyarakat indikator <i>resolution of problem</i> (penyelesaian masalah) dan prinsip standar layanan	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kecamatan Gambut.....	43
Gambar 4. 2 Mal Pelayanan Publik Barokah	52
Gambar 4. 3 Gedung Plaza Pelayanan Publik Kecamatan Gambut.....	60
Gambar 4. 4 Lokasi Plaza Pelayanan Publik Kecamatan Gambut.....	61
Gambar 4. 5 Loker Pelayanan dan Ruang Tunggu Pengunjung	65
Gambar 4. 6 Bus SIM Keliling	66
Gambar 4. 7 Ruang Koordinator Harian	66
Gambar 4. 8 Kotak Kritik dan Saran.....	67
Gambar 4. 9 Mesin Pencetak Nomor Antrean dan Fasilitas Untuk Penyandang Disabilitas.....	67
Gambar 4. 10 Kulkas Minuman Gratis	68
Gambar 4. 11 Parkiran	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin Rekomendasi Penelitian.....	101
Lampiran 2: Surat Persetujuan Melaksanakan Penelitian	102
Lampiran 3: Peraturan Bupati Banjar Nomor 58 Tahun 2019	103
Lampiran 4: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 (BAB II)	108
Lampiran 5: Pedoman Wawancara.....	112
Lampiran 6: Dokumentasi Penelitian.....	114